



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000132880**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003173-16.2025.8.26.0268, da Comarca de Itapecerica da Serra, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e BANCO DO BRASIL S/A, é apelado MARILENE ANA CARDOSO OLIVEIRA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1003173-16.2025.8.26.0268

Apelantes: Banco Bradesco S/A e Banco do Brasil S/A

Apelado: Marilene Ana Cardoso Oliveira Santos

Comarca: Itapeverica da Serra

Juiz(a): Fábio Pando de Matos

Voto nº 13568

**Ementa:** DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. FRAUDE POR TERCEIROS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSOS PROVIDOS.

**I. CASO EM EXAME**

Apelações interpostas por instituições financeiras contra sentença que julgou procedente ação indenizatória para declarar a nulidade de contratos, reconhecer a inexistência de débitos, determinar a restituição de valores descontados e condenar solidariamente os réus ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de fraude decorrente de ligação telefônica de terceiro que se passou por gerente bancário e induziu a autora a fornecer dados e realizar operações financeiras.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos sofridos pela autora em decorrência de fraude praticada por terceiros, bem como se houve falha na prestação do serviço bancário apta a caracterizar fortuito interno e ensejar o dever de indenizar.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos termos da Súmula 297 do STJ, admitindo-se a responsabilidade objetiva apenas quando presente falha na



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PODER JUDICIÁRIO

### São Paulo

prestação do serviço e nexo causal com o dano.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes limita-se às hipóteses de fortuito interno, conforme a Súmula 479 do STJ, não abrangendo situações caracterizadas como fortuito externo.

A fraude decorre de conduta exclusiva de terceiros, mediante contato telefônico fraudulento, associado ao fornecimento voluntário de informações bancárias pela própria autora, sem cautelas mínimas de segurança.

As transações realizadas não apresentam excepcionalidade suficiente para caracterizar operações fora do perfil transacional da correntista, inexistindo elementos aptos a acionar os mecanismos de segurança das instituições financeiras.

Não se comprovam falha nos sistemas bancários, vazamento de dados ou conduta comissiva ou omissiva das rés que estabeleça nexo causal com os prejuízos suportados pela autora.

Configura-se culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, afastando-se o dever de indenizar das instituições financeiras.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recursos providos.

Tese de julgamento:

As instituições financeiras não respondem por prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros quando inexistente falha na prestação do serviço bancário.

A fraude viabilizada por fornecimento voluntário de dados pelo consumidor caracteriza fortuito externo e culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

A responsabilidade objetiva prevista no CDC exige a comprovação de nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano suportado pelo consumidor.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, 405 e 406; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, 98, §§2º e 3º, e 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; TJSP, Apelação Cível nº 1012719-57.2023.8.26.0562, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, j. 05.03.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, j. 29.10.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1000104-44.2024.8.26.0095, Rel. Des. Rosana Santiso, j. 05.08.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. 23.08.2021.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelos réus em face da r. sentença de fls. 644/649, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “POSTO ISSO, e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE A AÇÃO em face dos Requeridos BANCO BRADESCO S.A. e BANCO DO BRASIL S/A, e o faço para: a) CONFIRMAR A TUTELA DE URGÊNCIA concedida às fls. 59/60, tornando definitiva a suspensão dos descontos relativos a todos os empréstimos consignados e CDC Automático apontados na inicial e/ou relacionados aos benefícios da Requerente, junto a ambas as instituições financeiras; b) DECLARAR A NULIDADE dos contratos de empréstimo e INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS a eles vinculados. C) CONDENAR SOLIDARIAMENTE os Requeridos à RESTITUIÇÃO, de forma simples, dos valores indevidamente descontados dos benefícios da Autora, em virtude dos empréstimos declarados nulos, devidamente corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data de cada desconto e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (Art. 405 do Código Civil), cujo montante será apurado em fase de liquidação de sentença. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual ou legal em contrário, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA; os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº. 14.905, de 28 de junho de 2024. CONDENAR SOLIDARIAMENTE os Requeridos ao pagamento de INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS no valor de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), com correção monetária pelo IPCA a partir da presente data (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), nos termos do art. 406, §§1º e 3º, CC, também a partir desta data.”.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

O BANCO BRADESCO alega, em síntese, que não houve falha sistêmica de sua parte. Diz que a autora voluntariamente inseriu suas credenciais no sistema e autorizou a transação mediante uso de senha ou outros meios autenticadores. Afirma que não há responsabilidade de sua parte e culpa exclusiva da autora. Por fim, nega a ocorrência de danos morais e, subsidiariamente, pede redução do valor fixado.

O BANCO DO BRASIL alega preliminar de ilegitimidade de parte. No mérito, argumenta que as transações foram efetuadas com a utilização de senha de seis dígitos para confirmação, inexistindo falha ou fraude interna do Banco. Por fim, nega a ocorrência de danos morais e, subsidiariamente, pede redução do valor fixado.

Contrarrazões da parte autora fls. (740/783), sustentando a manutenção da r. sentença.

Recursos tempestivos, regularmente processados e com preparo recolhido.

**É o relatório, fundamento e voto.**

Desnecessária a análise da preliminar invocada pelo Banco do Brasil, à luz do artigo 488 do CPC, pois a decisão de mérito será favorável à parte a quem aproveitaria eventual pronunciamento nos termos do artigo 485 do CPC.

No mérito, os recursos merecem provimento.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré quanto ao dano sofrido pela autora.

Consta dos autos que a autora recebeu uma ligação telefônica de pessoa que se apresentou como gerente geral do Banco do Brasil e Bradesco, indagando-a sobre supostas operações atípicas em sua conta bancária. Conforme alegado na petição inicial e descrito no boletim de ocorrência de fl. 46, a abordagem teria feito a vítima passar as suas informações bancárias, e em posse dessas informações, o estelionatário fez quatro transações que somadas chegam ao valor de R\$ 34.500,00.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Além da Súmula n. 479, também do C. STJ, que estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

No caso dos autos, contudo, os Bancos se desincumbiram suficientemente do seu ônus de comprovar a inoccorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber ligação de número desconhecido, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que falava com funcionário do Banco, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Não se ignora que é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, sendo um vetor o perfil de transações do correntista.

Ainda que, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

Nesse sentido, para que as transações se configurem como fora do perfil não basta que elas sejam inéditas em relação ao correntista ou que apenas sejam realizadas de forma não usual ou em valores simplesmente maiores do que se costuma transacionar; é necessária uma excepcionalidade capaz de chamar a atenção dos setores responsáveis, tais como várias movimentações em valores notoriamente exorbitantes em relação ao regularmente realizado e em curtíssimo período, a obtenção de diversas modalidades de crédito de forma concomitante etc.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Contudo, o que se observa no caso em exame é que as transações realizadas não alcançaram o patamar de excepcionalidade necessário para configurar operação fora do perfil transacional de modo a atrair a atenção dos mecanismos de segurança do banco.

Portanto, não é possível reconhecer que houve falha no serviço, pois a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação realizada através de aplicativo bancário instalado em aparelho do correntista, devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em tokens, senhas etc. E no caso em exame também não restaram evidenciados elementos que indicassem o efetivo vazamento de dados da autora por parte dos réus, a ensejar a responsabilização destes.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva da autora e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não dos Bancos. Saliencia-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta do Banco, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores, o que é questão de segurança pública, e de sua própria falta de zelo, razão pela qual deve ser reformada a r. sentença.

Trata-se no caso de verdadeiro fortuito externo, configurando situação estranha à atividade da instituição bancária e que não gera responsabilidade desta. Destaca-se que a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça é determina que apenas os fortuitos internos relativos a fraudes geram a responsabilidade objetiva das instituições financeiras:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Neste mesmo sentido:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

“APELAÇÃO "AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" Golpe da falsa central de atendimento Sentença de improcedência Insurgência recursal da autora Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu Operação realizada que não destoa do perfil de consumo da autora Desídia da autora - Ausência de falha no serviço bancário Culpa exclusiva da vítima Danos morais e matérias não caracterizados Sentença mantida RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012719-57.2023.8.26.0562; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024).”;

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Rede social Fraude praticada por terceiros mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora - Proposta de investimento bancário, através de transferência bancária, objetivando ganhos rápidos e irreais - Golpe do Instagram para suposto investimento em criptomoeda - Transferência livremente realizada sem qualquer cuidado a estelionatário - Sem falha no sistema operacional da ré ou contribuição para o ocorrido Culpa exclusiva da consumidora Precedentes desta Câmara - Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).”;

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude. O recorrente alega ter sido vítima de estelionato ao realizar transferências via Pix para contas de terceiros, após proposta enganosa de trabalho, atribuindo



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

responsabilidade às instituições financeiras réis, pleiteando a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão central em discussão consiste em definir se as instituições financeiras requeridas respondem objetivamente pelos danos causados ao autor em razão de fraude perpetrada por terceiros, bem como estabelecer se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a gerar o dever de indenizar por parte das réis. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre o autor e as instituições financeiras caracteriza-se como de consumo, nos termos da Súmula n. 297 do STJ, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva e se limita aos casos em que o dano decorre de falha na prestação dos serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula n. 479 do STJ. No caso concreto, a transferência realizada pelo autor foi espontânea e não decorreu de falha de segurança das réis, configurando-se fortuito externo à atividade bancária. O autor agiu com negligência ao realizar transferência de valor com base em proposta de suposto trabalho, sem verificar sua autenticidade, caracterizando sua culpa exclusiva e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Ainda que não tenha sido comprovada a regularidade documental dos titulares das contas receptoras, inexistente nexo de causalidade entre eventual falha na abertura dessas contas e os danos suportados, tendo em vista a conduta voluntária do autor. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000104-44.2024.8.26.0095; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025).”.

Em suma, é o caso de provimento dos recursos, com rejeição dos pedidos constantes da inicial.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Redistribuo a sucumbência e condeno apenas a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015, com suspensão da exigibilidade das verbas de sucumbência, diante da gratuidade concedida, observados os termos do disposto no artigo 98, §3º do CPC.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar provimento aos recursos.

RICARDO HOFFMANN

Relator